

Program praktyki zawodowej

Zawód: *technik obsługi turystycznej 422103*

Czas trwania praktyki – **320 godzin**

Klasa II – 80 godzin

Klasa II – 80 godzin

Klasa III – 80 godzin

Klasa III – 80 godzin

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie technik obsługi turystycznej powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- 1) organizowania działalności turystycznej;
- 2) organizowania imprez i usług turystycznych;
- 3) obsługiwanie klientów korzystających z usług turystycznych;
- 4) rozliczania imprez i usług turystycznych.

Szczegółowe cele kształcenia:

W wyniku procesu kształcenia uczeń powinien umieć:

- określić zakres działania przedsiębiorstwa turystycznego,
- scharakteryzować strukturę organizacyjną przedsiębiorstwa turystycznego,
- określić rodzaj usług świadczonych przez przedsiębiorstwo turystyczne,
- scharakteryzować produkt turystyczny przedsiębiorstwa,
- określić zakres czynności i kompetencji pracowników przedsiębiorstwa turystycznego,
- określić obowiązki i prawa pracowników,
- zastosować przepisy regulaminu pracy obowiązującego w przedsiębiorstwie turystycznym,
- określić zagrożenia spowodowane nieprzestrzeganiem przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej,
- zastosować przepisy Turystycznego kodeksu etycznego,
- zorganizować stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii,
- zaplanować i zorganizować podstawowe prace związane z funkcjonowaniem przedsiębiorstwa turystycznego,
- obsłużyć urządzenia i sprzęt biurowy,
- posłużyć się językiem obcym podczas wykonywania zadań zawodowych,
- wykonać czynności związane z obsługą turysty,
- udzielić informacji turystycznych bezpośrednio, przez telefon, Internet,
- przedstawić klientom ofertę biura podróży,
- zastosować program komputerowy do wykonywania zadań zawodowych,
- opracować materiały informacyjne dotyczące usług przedsiębiorstwa turystycznego,
- zaplanować marketingowe działania przedsiębiorstwa turystycznego,
- określić sposoby realizacji usług turystycznych,
- zastosować zasady współpracy z klientami biur podróży – krajowymi i zagranicznymi,
- sporządzić dokumenty związane ze sprzedażą imprezy turystycznej,
- przyjąć i zrealizować zamówienie klienta przedsiębiorstwa turystycznego,

- wykonać czynności związane z organizacją imprezy turystycznej,
- zamówić usługi niezbędne do realizacji imprezy turystycznej,
- opracować programy różnych imprez turystycznych,
- zaplanować konferencję, szkolenie, spotkanie firmowe, zjazd,
- posłużyć się rozkładami komunikacyjnymi różnych przewoźników,
- wystawić bilety komunikacyjne,
- dokonać analizy ofert towarzystw ubezpieczeniowych oraz wypełnić polisy ubezpieczeniowe,
- rozliczyć koszty realizacji imprez turystycznych,
- określić formy płatności za usługi turystyczne,
- wystawić fakturę za sprzedaż i usługi,
- sporządzić dokumenty związane z turystyką wyjazdową i przyjazdową.

Efekty kształcenia z podstawy programowej Uczeń:	Uszczegółowione efekty kształcenia Uczeń po zrealizowaniu zajęć potrafi:
BHP(7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;	BHP(7)1. zorganizować stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska; BHP(7)2. zorganizować stanowisko pracownika obsługi turystycznej zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
BHP(8) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;	BHP(8)1. zastosować środki ochrony indywidualne podczas wykonywanych zadań zawodowych; BHP(8)2. zastosować środki ochrony zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;
BHP(9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;	BHP(9)1. zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej; BHP(9)2. zastosować zasady ochrony środowiska;
KPS(1) przestrzega zasad kultury i etyki;	KPS(1)1. Określić zasady kultury i etyki; KPS(1)2. Zastosować zasady kultury i etyki;
KPS(3) przewiduje skutki podejmowanych działań;	KPS(3)1. Rozpoznać rezultaty podejmowanych działań; KPS(3)2. Dokonać analizy skutków podejmowanych działań;
KPS(5) potrafi radzić sobie ze stresem;	KPS(5)1. Rozpoznać zagrożenia stresem; KPS(5)2. Zastosować sposoby radzenia sobie ze stresem;
KPS(7) przestrzega tajemnicy zawodowej;	KPS(7)1. Zidentyfikować przepisy dotyczące tajemnicy zawodowej; KPS(7)2. Zastosować przepisy dotyczące tajemnicy zawodowej;
KPS(8) potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania;	KPS(8)1. Określić odpowiedzialność za podejmowane działania; KPS(8)2. Określić skutki odpowiedzialności za podejmowane działania;
KPS(10) współpracuje w zespole;	KPS(10)1. Określić zasady współpracy w zespole; KPS(10)2. Zastosować zasady współpracy w zespole;
OMZ(6) komunikuje się ze współpracownikami;	OMZ(6)1. Określić zasady komunikacji ze współpracownikami; OMZ(6)2. Zastosować zasady komunikacji ze współpracownikami;
PKZ(T.g)(4) stosuje przepisy prawa dotyczące turystyki;	PKZ(T.g)(4)1. Zastosować przepisy prawa międzynarodowego dotyczące działalności turystycznej;

	PKZ(T.g)(4)2. zastosować regulacje prawa dotyczące branży turystycznej;
	PKZ(T.g)(4)3. zinterpretować pojęcie umowy;
	PKZ(T.g)(4)4. zidentyfikować elementy umowy;
	PKZ(T.g)(4)5. zidentyfikować rodzaje umów z klientami i kontrahentami;
	PKZ(T.g)(4)6. zastosować właściwy rodzaj umowy;
	PKZ(T.g)(4)7. przestrzegać zasady ochrony klienta;
	PKZ(T.g)(4)8. określić zakres odpowiedzialności w obsłudze ruchu turystycznego;
	PKZ(T.g)(4)9. zastosować przepisy prawa regulujące świadczenie usług turystycznych;
	PKZ(T.g)(4)10. zastosować przepisy regulujące transport w turystyce;
	PKZ(T.g)(4)11. zinterpretować przepisy prawne funkcjonujące w hotelarstwie;
	PKZ(T.g)(4)12. zastosować przepisy dotyczące pilotażu i przewodnictwa turystycznego;
	PKZ(T.g)(4)13. scharakteryzować prawne aspekty wybranych rodzajów turystyki w tym turystyki kwalifikowanej;
	PKZ(T.g)(4)14. zastosować przepisy prawa regulujące turystykę międzynarodową;
PKZ (T.g)(10)stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań;	PKZ (T.g)(10)1.rozróżnić programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań w turystyce;
	PKZ (T.g)(10)2.zastosować programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań w turystyce;
T.13.1(3) dobiera usługi turystyczne do potrzeb klientów;	T.13.1(3)1. rozpoznać potrzeby turystyczne klientów;
	T.13.1(3)2. dobrać usługi turystyczne do potrzeb klientów;
T.13.1(4) opracowuje programy imprez turystycznych;	T.13.1(4)1. rozróżnić rodzaje imprez turystycznych;
	T.13.1(4)2. określić zasady programowania różnych imprez turystycznych;
	T.13.1(4)3. opracować programy imprez turystycznych;
T.13.1(6) kalkuluje koszty usług turystycznych;	T.13.1(6)1. dokonać podziału kosztów na stałe i zmienne;
	T.13.1(6)2. posłużyć się tabelami kursów walut przy kalkulowaniu kosztów usług turystycznych;
	T.13.1(6)3. dokonać kalkulacji kosztów usług turystycznych;
T.13.1(8) ustala ceny imprez i usług turystycznych;	T.13.1(8)1. ustalić ceny imprez i usług turystycznych w zależności od potrzeb i wymagań klientów;
	T.13.1(8)2. ustalić cenę imprez i usług turystycznych w zależności od zmieniających się czynników ;
	T.13.1(8)3. ustalić cenę imprez i usług turystycznych w zależności od zmieniającej się liczby uczestników;
T.13.1(9) sporządza dokumentację dotyczącą kalkulacji imprez i usług turystycznych;	T.13.1(9)1. zidentyfikować dokumenty dotyczące kalkulacji imprez i usług turystycznych;
	T.13.1(9)2. sporządzić dokumentację dotyczącą kalkulacji imprez turystycznych;
	T.13.1(9)3. sporządzić dokumentację dotyczącą kalkulacji usług turystycznych;
T.13.2(1) dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług	T.13.2(1)1. dokonać wyboru ofert usługodawców zgodnie z zamówieniem lub programem turystycznym;

turystycznych;	T.13.2(1)2. zawrzeć umowy o współpracę z usługodawcami;
T.13.2(3) zamawia usługi turystyczne;	T.13.2(3)1. rozróżnić rodzaje zamówień usług turystycznych;
	T.13.2(3)2. sporządzić zamówienie usługi turystycznej;
	T.13.2(3)3. określić skutki niewykonania lub nieprawidłowego wykonania zamówienia usług turystycznych;
T.13.2(4) prowadzi rezerwację imprez i usług turystycznych;	T.13.2(4)1. sporządzić rezerwację imprezy i usługi turystycznej;
	T.13.2(4)2. sporządzić anulację imprezy i usługi turystycznej;
	T.13.2(4)3. wyjaśnić postępowanie w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej;
T.13.2(5) dokonuje rezerwacji usług <i>on-line</i> ;	T.13.2(5)1. rozpoznać komputerowe systemy rezerwacji usług;
	T.13.2(5)2. dokonać rezerwacji usług turystycznych systemem <i>on-line</i> ;
T.13.2(6) korzysta ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego;	T.13.2(6)1. rozróżnić specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego;
	T.13.2(6)2. skorzystać ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego;
T.13.2(7) opracowuje dokumentację związaną z zamawianiem usług turystycznych;	T.13.2(7)1. rozróżnić rodzaje dokumentów związanych z zamawianiem usług turystycznych;
	T.13.2(7)2. sporządzić dokumentację zamówienia usług turystycznych zgodnie z umową o współpracę lub zamówieniem klientów;
T.13.3(1) stosuje metody przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek;	T.13.3(1)1. scharakteryzować przepisy prawa dotyczące przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek;
	T.13.3(1)2. wykonać czynności z zakresu przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu podczas realizacji imprez i usług;
T.13.3(3) planuje i organizuje czas wolny klientów;	T.13.3(3)1. zaplanować czas wolny klientów;
	T.13.3(3)2. przeprowadzić zajęcia z zakresu animacji czasu wolnego;
T.13.3(4) obsługuje imprezy turystyczne dla różnych grup klientów;	T.13.3(4)1. określić potrzeby i oczekiwania grup turystycznych ;
	T.13.3(4)2. obsłużyć imprezy turystyczne dla zróżnicowanych grup turystycznych;
T.13.3(8) sporządza i prowadzi dokumentację dotyczącą imprez i usług turystycznych;	T.13.3(8)1. sporządzić dokumentację dotyczącą realizacji imprez i usług turystycznych;
	T.13.3(8)2. prowadzić dokumentację dotyczącą realizacji imprez i usług turystycznych;
T.13.3(9) gromadzi dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych;	T.13.3(9)1. dokonać analizy dokumentów finansowych potwierdzających realizację imprez i usług turystycznych;
	T.13.3(9)2. skompletować do przechowania dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych;
	T.13.3(9)3. skompletować i przechowywać dokumenty finansowe potwierdzające realizację usług turystycznych;
T.13.3(10) monitoruje przebieg realizacji imprez i usług turystycznych;	T.13.3(10)1. dokonać odprawy pilota w biurze podróży;
	T.13.3(10)2. dokonać analizy przebiegu realizacji imprezy i usługi turystycznej na podstawie sprawozdania pilota/ przewodnika;
T.14.1(1) tworzy i aktualizuje bazy danych informacji turystycznej;	T.14.1(1)1. utworzyć bazy danych informacji turystycznej;
	T.14.1(1)2. zaktualizować bazy danych informacji turystycznej;
T.14.1(2) udziela informacji turystycznej;	T.14.1(2)1. określić źródła informacji turystycznej;
	T.14.1(2)2. posłużyć się źródłami informacji turystycznej;
T.14.1(4) korzysta ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej;	T.14.1(4)1. skorzystać ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej w celu pozyskania informacji o atrakcyjności turystycznej;
	T.14.1(4)2. skorzystać ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej przy tworzeniu i aktualizowaniu bazy danych informacji turystycznej;

	T.14.1(4)3. skorzystać ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej przy udzielaniu informacji turystycznej oraz opracowaniu materiałów promocyjnych;
T.14.1(5) współpracuje z uczestnikami rynku turystycznego;	T.14.1(5)1. nawiązać współpracę z twórcami baz danych;
	T.14.1(5)2. upowszechnić informację turystyczną wśród odbiorców;
T.14.1(6) opracowuje materiały promocyjne, informatory i katalogi usług turystycznych;	T.14.1(6)1. opracować informator usług turystycznych;
	T.14.1(6)2. opracować folder reklamowy;
	T.14.1(6)3. opracować katalog usług turystycznych;
	T.14.1(6)4. opracować kampanię reklamową wybranego przedsiębiorstwa i regionu turystycznego;
T.14.2(1) stosuje komputerowe systemy rezerwacji imprez i usług turystycznych;	T.14.2(1)1. zastosować komputerowe systemy rezerwacji imprez turystycznych;
	T.14.2(1)2. zastosować komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych;
T.14.2(2) stosuje różne formy sprzedaży imprez i usług oraz innych podmiotów rynku turystycznego;	T.14.2(2)1. rozróżnić formy sprzedaży imprez i usług turystycznych;
	T.14.2(2)2. wyjaśnić możliwe zasady współpracy między podmiotami rynku turystycznego przy sprzedaży imprez i usług turystycznych;
T.14.2(3) rejestruje sprzedaż imprez i usług turystycznych;	T.14.2(3)1. określić rodzaje dokumentów potwierdzających sprzedaż imprez i usług turystycznych;
	T.14.2(3)2. sporządzić dokumenty potwierdzający sprzedaż imprez i usług turystycznych;
T.14.2(4) stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych;	T.14.2(4)1. rozróżnić formy płatności stosowane podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych;
	T.14.2(4)2. zastosować różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych;
T.14.2(5) sporządza dokumenty potwierdzające płatności za imprezy i usługi turystyczne;	T.14.2(5)1. określić rodzaj dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne;
	T.14.2(5)2. sporządzić dokumenty potwierdzające płatność za imprezy turystyczne;
	T.14.2(5)3. sporządzić dokumenty potwierdzające płatność za usługi turystyczne;
T.14.2(6) sporządza umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych;	T.14.2(6)1. sporządzić umowy cywilnoprawne dotyczące imprez turystycznych;
	T.14.2(6)2. sporządzić umowy cywilnoprawne dotyczące usług turystycznych;
T.14.2(7) stosuje instrumenty marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych;	T.14.2(7)1. rozróżnić instrumenty marketingu w sprzedaży imprez turystycznych i usług turystycznych;
	T.14.2(7)2. zastosować instrumenty marketingu w sprzedaży imprez i usług turystycznych;
T.14.3(1) rozlicza koszty usług turystycznych świadczonych przez usługodawców;	T.14.3(1)1. skompletować dokumenty finansowe potwierdzające poniesione koszty;
	T.14.3(1)2. dokonać analizy zebranych dokumentów;
	T.14.3(1)3. sporządzić rozliczenie kosztów
T.14.3(2) sporządza rozliczenie wpływów i kosztów imprezy turystycznej;	T.14.3(2)1. dokonać zestawienia wpływów i kosztów imprezy turystycznej
	T.14.3(2)2. obliczyć marżę i podatek VAT od zorganizowanej imprezy turystycznej;
	T.14.3(2)3. wystawić FV marża za zorganizowaną imprezę turystyczną;

T.14.3(3) przestrzega zasad opodatkowania usług i imprez turystycznych	T.14.3(3)1. obliczyć podatek VAT od zorganizowanych imprez i usług turystycznych;
	T.14.3(3)2. wyjaśnić istotę podatku od towarów i usług oraz podatku dochodowego;
	T.14.3(3)3. obliczyć należny miesięczny podatek dochodowy i podatek VAT;
T.14.3(5) prowadzi ewidencję księgową imprez i usług turystycznych przestrzegając zasad rachunkowości;	T.14.3(5)1. zidentyfikować podstawowe przepisy dotyczące rachunkowości;
	T.14.3(5)2. rozróżnić formy ewidencji księgowej w biurach podróży;
	T.14.3(5)3. rozróżnić rodzaje operacji gospodarczych w działalności turystycznej;
	T.14.3(5)4. rozróżnić dokumenty księgowe występujące w biurach podróży;
	T.14.3(5)5. prowadzić ewidencję księgową imprez turystycznych przestrzegając zasad rachunkowości;
	T.14.3(5)6. prowadzić ewidencję księgową usług turystycznych przestrzegając zasad rachunkowości;
T.14.3(6) sporządza dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych;	T.14.3(6)1. zidentyfikować rodzaje dokumentów dotyczących rozliczeń imprez i usług turystycznych;
	T.14.3(6)2. sporządzić dokumentację rozliczeniową imprez turystycznych zgodnie z zasadami;
	T.14.3(6)3. sporządzić dokumentację rozliczeniową usług turystycznych zgodnie z zasadami;

Uwagi o realizacji:

Realizacja praktyki zawodowej ma na celu przybliżenie uczniowi działalności polegającej na planowaniu i realizacji imprez i usług turystycznych.

W trakcie realizacji praktyk zawodowych uczniowie powinni obserwować czynności zawodowe pracowników a następnie po zdobyciu doświadczenia w wykonywaniu powierzonych zadań, powinni samodzielnie wykonywać określone zadania pod kierunkiem instruktora.

Nad przebiegiem praktyki i jej realizacją czuwa opiekun praktyk.

Uczeń w okresie praktyki podlega obowiązującym przepisom wynikającym z regulaminu szkolnego, a ponadto ma obowiązek zastosować się do zasad obowiązujących w przedsiębiorstwie, w którym odbywa praktykę.